

# КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МАЙБУТНІХ ОФІЦЕРІВ ЗАПАСУ ЯК ФАКТОР РАЦІОНАЛЬНОЇ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ

## CONFLICT COMPETENCE OF FUTURE RESERVE OFFICERS AS A FACTOR OF RATIONAL BEHAVIOR IN A CONFLICT SITUATION

У статті висвітлюється значення сформованості конфліктологічної компетентності у курсантів і студентів як майбутніх офіцерів запасу для здійснення раціональної поведінки у конфліктній ситуації. Зазначається, що майбутня професійна діяльність офіцерів запасу має відбуватися за умов різноманітних військових, професійних і соціальних конфліктів, а отже, потребує від офіцерів професійних знань, умінь, навичок і якостей особистості, які забезпечуватимуть ефективне вирішення військових, соціальних і професійних конфліктних ситуацій і конфліктів. Тобто у майбутніх офіцерів запасу має бути сформована конфліктологічна компетентність, що сприятиме здійсненню ними раціональної поведінки у конфліктній ситуації. Уміння раціонально поводитися у конфліктній ситуації забезпечується наявністю знань про конфлікт, про причини виникнення конфліктної ситуації і конфлікту, про способи запобігання виникненню конфліктів, про методи управління конфліктами та їх розв'язування, а також певним досвідом раціонального поведіння у конфліктних ситуаціях. Для опису типів поведінки у конфліктних ситуаціях використовується двовимірний модель регулювання конфліктів. Її основними вимірами є кооперація та наполегливість, відповідно до яких виділяють способи регулювання конфліктів і відповідні стилі поведінки у конфліктній ситуації, а саме: суперництво, співпрацю, компроміс, пристосування, уникання. Поведінка людини детермінується багатьма факторами, до числа яких можна віднести, зокрема, рівень суб'єктивного контролю, тобто здатність і готовність людини брати на себе чи перекладати на інших відповідальність за те, що відбувається з нею, в т.ч. і за ефективність вирішення конфліктних ситуацій. Результати дослідження свідчать про те, що рівень сформованості конфліктологічної компетентності як професійної якості особистості визначає спроможність майбутніх офіцерів запасу конструктивно діяти у конфліктних ситуаціях і ефективно виконувати свої службові обов'язки.

**Ключові слова:** офіцери запасу, конфліктна ситуація, конфліктологічна компетентність, стиль поведінки у конфліктній ситуації, суб'єктивний контроль.

The article highlights the importance of the formation of conflictological competence among cadets and students as future reserve officers for the implementation of rational behavior in a conflict situation. It is noted that the future professional activities of reserve officers should take place in conditions of various military, professional and social conflicts, and therefore, officers need professional knowledge, skills and personal qualities that provide an effective solution to military, social and professional conflict situations and conflicts. That is, future reserve officers should have formed conflictological competence, which will contribute to their rational behavior in a conflict situation. The ability to conduct rationally in a conflict situation is ensured by the availability of knowledge about the conflict, the causes of the conflict and the conflict, ways to prevent conflicts, methods of conflict management and resolution; as well as certain experiences of rational behavior in conflict situations. To describe the types of behavior in conflict situations, a two-dimensional model of conflict management is used. Its main dimensions are cooperation and assertiveness, in accordance with which they distinguish ways of conflict management and appropriate styles of behavior in a conflict situation, namely: rivalry, cooperation, compromise, adaptation, avoidance. Human behavior is determined by many factors, which include, in particular, the level of subjective control, that is, the ability and willingness of a person to take over or transfer responsibility to others for what is happening to her, including for the effectiveness of resolving conflict situations. The results of the study indicate that the level of formation of conflict competence as a professional personality traits determines the ability of future reserve officers to act constructively in conflict situations and effectively fulfill their official duties.

**Key words:** reserve officers, conflict situation, conflict management competence, behavior style in a conflict situation, subjective control.

УДК 37.114

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085-2019-16-1-30>

**Тюріна В.О.,**

докт. пед. наук,  
професор кафедри соціології  
та психології  
Харківського національного  
університету внутрішніх справ

### Постановка проблеми у загальному вигляді.

Складний і динамічний характер сучасної службово-бойової діяльності військ, використання новітніх інформаційних технологій, зразків озброєння та військової техніки висувають об'єктивну потребу в кардинальному якісному удосконаленні військово-професійної підготовки та підвищенні рівня підготовленості кожного військового спеціаліста до виконання службових обов'язків.

Виконання цих завдань передбачає, зокрема, підвищення ефективності функціонування діючої в освітніх закладах системи підготовки військових спеціалістів і накопичення необхідних на особливий період резервів.

У Генштабі України впевнені, що ресурс людей із базовою підготовкою можна і потрібно використовувати. Виходячи з цього, особливе місце посідає підготовка офіцерів запасу високої військової кваліфікації за військово-обліковими спеціальностями.

У Харківському національному університеті внутрішніх справ підготовка офіцерів запасу здійснюється за такими військово-обліковими спеціальностями: «Психологія» та «Соціальна психологія». Після закінчення навчання випускники одержують військове звання «Молодший лейтенант запасу».

Однією з особливостей професійної діяльності офіцерів є те, що ця діяльність відбувається

в агресивному професійному, психологічному і соціальному навколишньому середовищі, тобто за умов різноманітних професійних і соціальних конфліктів. Тому ефективність професійної діяльності офіцерів залежить від багатьох факторів, зокрема від сформованості конфліктологічної компетентності. Тобто до переліку професійних знань входять і знання про чинники, зміст і джерела конфліктів, про їх види, умови виникнення та закономірності протікання, про способи вирішення конфліктів і конфліктних ситуацій. А до професійних умінь треба віднести вміння попереджувати та розв'язувати конфлікти, вміти управляти конфліктом, позитивно впливати на свого опонента для конструктивного розв'язування конфлікту або конфліктної ситуації, вміння обирати у конфлікті оптимальний стиль поведінки. Таким чином, однією з важливих професійних якостей, що має бути сформована у майбутніх офіцерів запасу, є конфліктологічна компетентність.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемі конфлікту присвячено багато досліджень: у психології – дослідження І.В. Ващенко, Н.В. Гришиної, М.І. Пірен, Т.М. Титаренко; у педагогіці – роботи А.С. Белкіна, М.М. Рибаківа; конфлікти в органах внутрішніх справ досліджували О.М. Бандурка, Е.Е. Тонков, В.О. Тюріна та ін.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Однак багато питань, що стосуються сутності, структури, умов і особливостей формування конфліктологічної компетентності курсантів як майбутніх офіцерів запасу, залишилися недостатньо вивченими. Зокрема, потребує додаткового дослідження низка питань про взаємозв'язок між конфліктологічною компетентністю курсантів як майбутніх офіцерів запасу, їх особистісними особливостями та вибором стилю поведінки у конфліктній ситуації.

**Мета статті** полягає в тому, щоб показати залежність між рівнем сформованості конфліктологічної компетентності як професійно значущої якості особистості курсантів – майбутніх офіцерів запасу й умінням раціонально поводитися у конфліктній ситуації.

**Виклад основного матеріалу.** Конструктивне управління конфліктною ситуацією чи конфліктом, вибір правильної стратегії та стилю поведінки у конфліктній ситуації або конфлікті дозволяють працівникові органів внутрішніх справ ефективно виконувати свої службові обов'язки. Таким чином, однією з важливих професійних якостей офіцерів є конфліктологічна компетентність. Одним із професійних обов'язків офіцерів є навчання і виховання особового складу. Отже, майбутнім офіцерам запасу мають бути притаманні, зокрема, педагогічна та конфліктологічна компетентності.

У зв'язку із зазначеним одним із педагогічних завдань, що стоять перед кафедрою військової

підготовки ХНУВС, є формування у майбутніх офіцерів запасу вміння раціонально поводитися у конфліктних ситуаціях. Для цього кожен слухач і курсант (як майбутній офіцер запасу) повинен також знати й про власні особливості, що впливають на його індивідуальні особистісні особливості поведінки у конфліктній ситуації та визначають її ефективність і конструктивність.

Конфліктні ситуації та конфлікти – безпосередня реальність наших днів. Протягом всього свого життя кожен із нас стикається з різними конфліктами. Від того, чи правильно поводитиметься людина у конфліктній ситуації, чи правильно обере вона стиль спілкування і поведінки, залежить її успішність.

Як поведеться у ситуації, що склалася? Необхідно наполягати на своїй думці чи доцільніше поступитися, щоб завоювати більш вигідні позиції, які можна буде з успіхом використовувати надалі? У чому причини того, що відбувається?

Відповісти на означені запитання можливо тоді, коли у людини сформована конфліктологічна компетентність, коли вона знає, що таке конфлікт, причини виникнення конфліктної ситуації та конфлікту, шляхи їх запобігання, управління ними та розв'язування.

В основі конфліктних ситуацій, як і конфліктів, яким би предметним змістом вони не наповнювалися, лежать різні причини. Це соціально- професійні, соціально-психологічні, соціально-демографічні, організаційні та матеріально-технічні чинники [1].

Суть соціально-психологічної причини конфліктних ситуацій полягає насамперед у психотипологічній, а також морально-духовній несумісності деяких членів колективу (включаючи керівника) як за наявності, так і за відсутності об'єктивних внутрішніх виробничих причин конфлікту.

Джерелами конфліктів є протиріччя, а протиріччя виникають там, де є розбіжності: у знаннях, уміннях, здібностях, особистісних якостях; у цілях, засобах, методах діяльності; у поглядах, переконаннях; у мотивах, потребах, ціннісних орієнтаціях; в оцінках і самооцінках; у розумінні, інтерпретації інформації; у функціях управління; в емоційних, психічних, фізичних та інших станах; у технологічних, економічних та інших процесах; у чеканнях, позиціях. Але важливо знати і бачити не тільки ті протиріччя, що сприяють виникненню конфліктів, а й розрізняти види і типи конфліктів [3].

Більшості людей притаманна більш або менш широка варіабельність особливостей поведінки залежно від конкретних соціальних ситуацій, а також залежно від того, сприймає людина ситуацію приємною чи неприємною, простою чи складною і т. ін. Особливу увагу треба приділяти формуванню у майбутніх офіцерів запасу вміння вірно оцінювати конфліктну ситуацію і залежно від її

особливостей змінювати свою поведінку, оскільки майбутні офіцери запасу під час своєї майбутньої професійної діяльності матимуть справу як із правослухняними громадянами, так і з правопорушниками, і навіть із ворогами України (наприклад, під час служби в АТО).

Для опису типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях використовується двомірна модель регулювання конфліктів. Її основними вимірами є напористість, для якої характерним є акцент на захисті власних інтересів, і кооперація, пов'язана з уважністю людини до інтересів інших людей, котрі залучені до конфлікту. Відповідно до цих двох основних вимірів виділяють такі способи регулювання конфліктів: співробітництво, коли учасники ситуації досягають альтернативи, яка повністю вдовольняє інтереси всіх сторін; суперництво (конкуренція) як прагнення досягти вдоволення своїх інтересів на шкоду іншому; пристосування, що у протилежність суперництву, означає принесення у жертву власних інтересів заради іншого; компроміс, коли обидві сторони доходять консенсусу, ідучи на взаємні поступки; уникнення, для якого характерним є як відсутність прагнення кооперації, так і відсутність тенденцій досягнення власних цілей. У разів уникання конфлікту жодна зі сторін не досягає успіху; за таких форм поведінки, як конкуренція, компроміс і пристосування або один з учасників виграє, а інший програє, або обоє програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. І тільки у ситуації співробітництва обидві сторони виграють.

Означеним способам регулювання конфліктів відповідають п'ять основних стилів поведінки у конфліктній ситуації, що пов'язані з загальним джерелом будь-якого конфлікту – розбіжністю інтересів двох і більше сторін.

Стиль конкуренції або суперництва: людина, яка використовує стиль конкуренції, вельми активна і віддає перевагу власним шляхам розв'язування конфліктів. Вона не дуже зацікавлена у співробітництві з іншими людьми, проте здатна на вольові рішення, прагне вдовольнити власні інтереси на шкоду інтересам інших, примушуючи приймати її рішення проблеми. Однак цей стиль поведінки заважає бути у злагоді з іншими людьми і викликає у них почуття відчуження, отже, його не слід застосовувати в особистих стосунках.

Офіцер запасу, як і будь-який інший спеціаліст, повинен мати підготовку у трьох галузях: концептуальні уміння та здібності, технологічні знання, комунікативні уміння і навички.

Концептуальні здібності – це здатність відчувати зв'язки між своєю справою і середовищем. Концептуальні уміння включають у себе: уміння прогнозувати події, планувати діяльність великих груп людей. Технологічна група знань, умінь і навичок пов'язана з освоєнням конкретної професії. Група комунікативних умінь і навичок складається зі сприйняття співробітників і їх оцінювання, встановлення з ними різноманітних контактів, з умінням цілеспрямовано впливати.

Розвиток конфліктологічної компетентності офіцера запасу передбачає певний рівень розвитку обізнаності про збір інформації, стан конфлікту та діапазон можливих стратегій у конфлікті, звичок реалізації цих стратегій у конкретній життєвій ситуації; знання про генезис конфлікту; уміння здійснювати прогноз конфлікту; обирати способи врегулювання конфлікту.

Людина, яка має високий рівень сформованості конфліктологічної компетентності, повинна вміти здійснювати таке: а) збір інформації та спостереження стану конфлікту; б) генезис конфлікту; в) прогноз конфлікту.

Поведінка людей детермінується багатьма факторами, до числа яких можна віднести і рівень суб'єктивного контролю, що розуміють як здатність і готовність людини брати на себе чи перекладати на інших відповідальність за те, що з нею відбувається. Один і той самий тип контролю характеризує поведінку індивіда у різних ситуаціях, у яких він опиняється (табл. 1) [2].

Дослідження взаємозв'язку між рівнем суб'єктивного контролю (РСК) і вибором стилю поведінки у конфліктній ситуації дозволило з'ясувати, що курсантів і студентів з низьким рівнем суб'єктивного контролю (0-12) немає (табл. 2).

Оскільки більшість майбутніх офіцерів запасу має середній показник суб'єктивного контролю, а діапазон середнього рівня достатньо широкий, ми розділили цей рівень на підрівні у такий спосіб: (12-21) та (22-32) (табл. 3).

Як бачимо, більшість курсантів і студентів, котрі мають рівень суб'єктивного контролю (РСК) від 12 до 21, частіше обирають «суперництво» і «компроміс». Це залежить від того, наскільки психологічно сильнішим, рівним або слабшим, на думку курсанта, є опонент. Майже ніколи не вибирається стиль поведінки «уникання». Вибір «співробітництва» та «пристосування» також здійснюється з урахуванням сили, можливостей, впливовості, влади опонента (наприклад, курсант – начальник).

Таблиця 1

**Результати дослідження вибору стилю поведінки у конфліктній ситуації курсантами та студентами як майбутніми офіцерами запасу**

суперництво	співробітництво	компроміс	уникання	пристосування
21%	35%	33%	5%	6%

Розподіл майбутніх офіцерів запасу за рівнями суб'єктивного контролю з урахуванням вибору стилю поведінки у розв'язанні конфлікту

РСК	кількість курсантів	суперництво	співробітництво	компроміс	уникання	приспосовання
0–12	0	0	0	0	0	0
12–32	77%	16%	19,7%	30,2%	8%	3,0%
33–44	23%	6%	8%	6%	1,5%	1,5%

Розподіл майбутніх офіцерів запасу по рівнях і підрівнях суб'єктивного контролю залежно від вибору стилю поведінки у конфліктній ситуації

РСК	суперництво	співробітництво	компроміс	уникання	приспосовання
12–21	3%	1,5%	3%	0%	1,5%
22–32	13%	18,2%	27,2%	8%	1,5%
33–44	6%	8%	6%	1,5%	1,5%

Курсанти і студенти, які мають показник рівня суб'єктивного контролю від 22 до 32, найчастіше вибирають стиль поведінки «компроміс». Друге місце за частотою вибору посідає «співробітництво», третє місце – «суперництво», четверте – «уникання», п'яте – «приспосовання».

Таким чином, вибір майбутніми офіцерами запасу того чи іншого стилю поведінки залежить від соціального середовища, у якому перебуває курсант чи студент, від впливу, що здійснює на нього опонент, від сили впливу, можливостей, значущості вирішення проблеми для цієї людини. Тому процес формування уміння правильно вибрати стиль поведінки у конфліктній ситуації має здійснюватися з урахуванням особистісних особливостей майбутнього офіцера запасу.

Психологічна, комунікативна і конфліктологічна компетентність людини, зокрема, майбутнього офіцера запасу, визначає вміння впливати на людей шляхом спілкування з ними, є передумовою успішного вирішення конфліктних ситуацій і, як наслідок, надає можливість самій людині позбавитися негативних реакцій, що викликають

нервові зриви, які завдають шкоди її здоров'ю, деформують її активну професійну діяльність.

**Висновки.** Отже, рівень сформованості конфліктологічної компетентності як професійної якості особистості визначає спроможність майбутніх офіцерів запасу конструктивно діяти у конфліктних ситуаціях і ефективно виконувати свої службові обов'язки.

Одним із перспективних напрямів педагогічної роботи з курсантами як майбутніми офіцерами запасу, на наш погляд, є дослідження впливу рівня сформованості конфліктологічної компетентності на зняття внутрішньої напруги та відновлення і мобілізацію фізичних і духовних сил людини.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Ващенко І.В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ : монографія. Харків : «ОВС», 2002. 256 с.
2. Психология личности: тесты, опросники, методики. Москва : Геликон, 1995. 236 с.
3. Тюрина В.А., Ващенко И.В. Конфликты и управленческая деятельность. Киев : Знання, 1999. 224 с.